



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES, ELECTRÓNICA DE RED DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS Y REDES DE ALMACENAMIENTO INSTALADOS EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN (Expte número 257/2016)

Í N D I C E

CLÁUSULA I.- OBJETO DEL CONTRATO.

CLÁUSULA II. - AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

CLÁUSULA III. - DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS.

CLÁUSULA IV. - GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO.

CLÁUSULA V. - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

CLÁUSULA VI. - MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

CLÁUSULA VII. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

CLÁUSULA VIII. - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.

CLÁUSULA IX. - PROPOSICIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDOS.

CLÁUSULA X. - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

CLÁUSULA I.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de la propuesta de contrato que se formula lo constituye la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento instalados en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, a partir de ahora HGUGM.

CLÁUSULA II. - AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, deben contar con los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura suficiente (Art. 64.2 del TRLCSP) en la gestión de:

1. Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo.
2. Logística e Instalación de Dotaciones.
3. Gestión, Administración y Control de Calidad.

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y Anexos.

II.1 Ámbito de prestación de los servicios

Los servicios objeto de este contrato se prestaran en las instalaciones del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

II.2 Servicios

II.2.1 Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo

II.2.1.1. Mantenimiento preventivo.

Asistencia técnica de carácter periódico para realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, al objeto de evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una

parada planificada del mismo, la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM decidirá el momento idóneo para la realización de la misma.

II.2.1.2. Mantenimiento correctivo.

Asistencia técnica a petición de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM con el fin de solucionar las averías que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, que impidan el correcto funcionamiento del equipo, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento, con reposición de la información.

Todas las reparaciones deberán realizarse "in situ". Cuando lo anterior no sea posible, se seguirán los procedimientos establecidos por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM para la salida de soportes y se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que el adjudicatario retiró para su reparación. Por el contrario, cuando no baste con la reparación y la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM considere que sea necesaria la sustitución parcial o total del equipo, este será de similares características e iguales o superiores prestaciones.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Tanto en su respuesta ante la comunicación de la incidencia como en la resolución de la propia avería, el adjudicatario deberá contemplar unos tiempos mínimos que se definen en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio.

II.2.2 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones.

Contempla las actividades relacionadas con la logística, instalación y mantenimiento de inventario de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, y se compone de:

1. Almacenaje, Instalación y Configuración, a partir del aprovisionamiento del material.
2. Retirada, saneamiento y almacenaje, a partir de la orden de baja en el inventario de activos.
3. Servicio de Mantenimiento de Inventario, consistente en la actualización, mantenimiento y puesta al día del inventario de activos de TI referidos en el Anexo I y los datos relativos a ubicación, marca, modelo, n° de serie, dirección lógica, garantía o cualquier otro dato técnico contemplado por la herramienta de inventario puesta a disposición del adjudicatario.

El HGUGM determinara que ubicaciones dentro de sus instalaciones, se podrán utilizar para las labores de Almacenaje descritas en los servicios objeto del contrato.

II.2.3 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad.

Comprende el conjunto de actividades y acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos en el entorno de Mantenimiento, la mejora continua y la provisión de indicadores y cuadros de mando para el gobierno del contrato por parte del HGUGM.

Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM establezcan y estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) sobre indicadores de carácter objetivo. Estos niveles de servicio inicialmente definidos, podrán ser susceptibles de variación o ampliación durante el periodo de ejecución del servicio, a través del Comité de Seguimiento del Contrato, según se señala en la CLÁUSULA VI. - MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO del presente pliego.

Así mismo, en relación a los incumplimientos, tanto de los niveles de servicio como de los requerimientos que se solicitan a lo largo del presente Pliego, conllevarán la imposición de las correspondientes penalizaciones que se irán detallando a lo largo del pliego y que también quedan recogidas y detalladas en el la CLÁUSULA V. - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

El adjudicatario adquirirá la total responsabilidad sobre los servicios objeto del presente contrato, bajo la perspectiva de mejora continua del servicio prestado, así como el reporte y transferencia de la información y el conocimiento a los responsables designados para el seguimiento del presente contrato.

CLÁUSULA III. - DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS.

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos objeto del contrato. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales.

Esto incluye aquellos repuestos que pudieran ser considerados por los licitantes como consumibles, como por ejemplo las baterías de las controladoras de disco, adaptadores de interfaz y de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo.

En el caso de la sustitución de soportes de información no volátiles, la empresa efectuará un borrado lógico in situ de los datos en el dispositivo en el que estén alojados según procedimiento marcado por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, garantizando su irrecuperabilidad. Si esto no fuese posible, una vez extraído el dispositivo, el responsable de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM procederá a destruirlo físicamente, quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables que haya dispuesto la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.

La empresa certificará los equipos en los que se ha efectuado el borrado de los datos así como el procedimiento de borrado empleado.

CLAUSULA IV. - GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO.

El adjudicatario aceptará el alta y baja de los mantenimientos unitarios según se vayan produciendo renovaciones tecnológicas de los equipos que son objeto del pliego. La variación de los activos objeto del contrato no supondrá modificación del servicio objeto de este contrato, sino la aplicación de dicho servicio a los nuevos elementos.

CLÁUSULA V. - ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

V.1 Medición de los niveles de servicio

El presente pliego establece el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.



Se entiende como ANS, el acuerdo entre el adjudicatario y el HGUGM. En él se detalla el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir el adjudicatario. El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al HGUGM, como contratante del servicio, y al adjudicatario, controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento, y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán aprobadas por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, a propuesta del adjudicatario.

El contratista presentará mensualmente en el Comité Seguimiento del Contrato el informe correspondiente a la medición de los ANS; dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada. La medición de los ANS se realizará teniendo en cuenta los horarios de prestación del servicio indicados en el presente pliego. El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detalla en el apartado Cálculo de Penalizaciones del presente pliego. La aplicación de estas penalizaciones se concretará en el Comité de Seguimiento del Contrato. Los ANS inicialmente definidos serán de aplicación desde el momento en que el adjudicatario comience a prestar el servicio.

A fin de mejorar la calidad del servicio prestado, los ANS estarán orientados a la mejora continua. Además, el adjudicatario podrá proponer mejoras sobre los niveles de compromisos establecidos o indicadores adicionales. Los ANS inicialmente definidos serán susceptibles de variación o ampliación durante el periodo de ejecución del contrato, a través del establecimiento de nuevos ANS entre la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM y el adjudicatario, dentro de las competencias establecidas para el Comité de Seguimiento del Contrato. Los ANS descritos y detallados tanto en la presente Cláusula, como en el ANEXO II al presente pliego, establecen los valores mínimos exigidos al adjudicatario del contrato. Cualquier modificación que pueda sufrir a lo largo de la vigencia del contrato, siempre a través de los procedimientos y del comité establecido, serán en pro de una mejora en la calidad del servicio.

En función de los servicios objeto del contrato, se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Niveles de Servicio (descritos en el ANEXO II del presente pliego) y que se relacionan en la siguiente tabla:

Indicador	Título	Servicio	ANS
TMAXAVERIAS	Tiempo máximo de respuesta y resolución de averías	Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo	Tiempo de respuesta inferior a 0,2 horas, para averías tipificadas como "Críticas"
			Tiempo de respuesta inferior a 0,5 horas, para averías tipificadas como "Altas"



Indicador	Título	Servicio	ANS
			Tiempo de respuesta inferior a 1 hora, para averías tipificadas como "Normales"
			Tiempo de resolución inferior a 3 horas, para averías tipificadas como "Críticas"
			Tiempo de resolución inferior a 6 horas, para averías tipificadas como "Altas"
			Tiempo de resolución inferior a 12 horas, para averías tipificadas como "Normales"
INVENTARIO	Calidad del Inventario de equipos	Logística e Instalación de Dotaciones	Mantener el inventario de activos con una exactitud superior al 95% de los equipos auditados

De acuerdo con la severidad de las averías detectadas, éstas serán clasificadas por la Subdirección de Sistemas de Información en tres niveles de criticidad:

- **Averías normales:** no interrumpen la prestación normal del servicio.
- **Averías altas:** interrumpen la prestación del servicio con alternativa de funcionamiento.
- **Averías críticas:** interrumpen la prestación del servicio sin alternativa de funcionamiento.

V.2 Cálculo de penalizaciones

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que el HGUGM considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento del Contrato.

Cada nivel de servicio vendrá determinado por un indicador. Para cada indicador existe un factor de penalización (Fi) en función de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para cada indicador. Así mismo, en caso de que el valor requerido para el servicio se incumpla repetidamente durante dos o más meses consecutivos, se aplicará un coeficiente de repetición que multiplicará por dos el factor de penalización (Fi) que se ha incumplido repetidamente, en cada mes que se produzca la repetición.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de



referencia vigentes en cada momento.

2. En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de (Fi) para cada indicador.
3. Se determinará los indicadores en los que el valor requerido para el servicio se haya incumplido reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de penalización que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor (Fi) de penalización correspondiente. Para ello se define el coeficiente de repetición (Kr) que toma el valor 1 en caso de que se repita el incumplimiento del indicador ó 0 en caso de que no haya repetición.
4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los dos pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.

La penalización responderá a la siguiente formulación:

$$\text{Penalización (\% de decremento de la facturación)} = \sum_{i=1}^{n+1} (Fi + Fi * Ki)$$

Siendo,

Fi: Factor de penalización del indicador i

Ki: Coeficiente de repetición del indicador i, que toma el valor 1 en caso de que se repita el incumplimiento del indicador i ó 0 en caso de no repetición.

Inicialmente, los valores de (Fi) se detallan en la siguiente tabla que recoge un resumen de los indicadores y las penalizaciones asociadas a los incumplimientos:

Indicador	Título	Servicio	Leve	Fi (%)	Grave	Fi (%)
TMAXAVERIAS	Tiempo máximo de respuesta y resolución de averías	Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo	T. Respuesta Críticas: > 0,2 horas y ≤ 0,5 horas	0,68	Criticas >= 0,5 horas	0,9
			T. Respuesta Alta: > 0,5 horas y ≤ 1 hora	0,68	Altas > 1 hora	0,9
			T. Respuesta Normales: > 1 hora y ≤ 2 horas	0,68	Normales: > 2 horas	0,9
			T. Resolución Críticas: > 3 horas y ≤ 6 horas	1,2	Criticas > 6 horas	1,6
			T. Resolución Alta: > 6 horas y ≤ 8 horas	1,2	Altas > 8 horas	1,6
			T. Resolución Normales: > 12 horas y ≤ 18 horas	1,2	Normales > 18 horas	1,6
INVENTARIO	Calidad del Inventario de equipos	Logística e Instalación de Dotaciones	< 95% y ≥ 90%	0,9	< 90 %	1,2



Ejemplo de cálculo:

Paso 1)

Supongamos que en el Comité de seguimiento hay dos acuerdos de nivel de servicio que no responden al umbral requerido por los ANS. En el ejemplo serán:

- TMAXAVERIAS, el tiempo máximo de resolución de averías críticas, para el mes en revisión ha sido de 4 horas.
- INVENTARIO, para el mes en revisión la exactitud del inventario ha sido inferior al 90% y además se incumplió en el mes anterior.

Paso 2)

- TMAXAVERIAS: En el primer caso, se ha incumplido el valor del indicador (que es < 3 horas). La tabla anterior indica que el incumplimiento es LEVE ya que el valor real (4 horas) es ≤ 6 horas. El valor de = 1,20
- INVENTARIO: En el segundo caso, se ha incumplido el valor del indicador (que es de >95%). La tabla anterior indica que el incumplimiento es GRAVE. El valor de = 1,20

Paso 3)

- INVENTARIO, En el segundo caso, se determina que el indicador se incumplió también en el mes anterior, aplicando el coeficiente de repetición = 1.

Paso 4)

Penalización (% de decremento de la facturación) =
 $1,20 + 1,20 + (1,20 * 1) = 4,40\%$

CLÁUSULA VI. - MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

Una vez adjudicado el contrato, se procederá al nombramiento de un Comité de Seguimiento del Contrato que incorporarán personal perteneciente al HGUGM y a la empresa adjudicataria.

Los acuerdos adoptados en el seno del Comité serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario, elaborándose acta de cada una de las reuniones. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la reunión del Comité; la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes. Las actas no tendrán validez hasta su firma por todos los asistentes.

El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará reuniones periódicas, a las cuales obligatoriamente han de asistir figuras directivas por ambas partes con capacidad de decisión suficiente como para adoptar acuerdos y tomar decisiones en relación con los servicios prestados por el adjudicatario. Estará formado como mínimo por las siguientes personas:

Por parte del HGUGM:

- * Subdirector de Sistemas de Información o en quien delegue.

Por parte de la empresa adjudicataria:

- * Coordinador General del Servicio

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los mismos.

En cada Comité de Seguimiento del Contrato, el HGUGM toma conocimiento del estado y evolución del servicio a través del seguimiento de los niveles de servicio estipulados, definidos en la cláusula V del presente pliego, con el fin de adoptar las decisiones oportunas para su mejora. El incumplimiento de los niveles de Servicio establecidos dará lugar a la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

El Comité de Seguimiento del Contrato tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- * Monitorizar el avance global de los Servicios
- * Aprobar los cambios que afecten de forma horizontal a diferentes ámbitos de servicio, procesos de gestión, o que, por su impacto o importancia estratégica, requieran la aprobación del Comité.
- * Controlar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo.
- * Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.
- * Revisión de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos, en base a la mejora continua del mismo.
- * Definición y aprobación de nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalizaciones, no mencionados en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
- * Determinación del grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones que se establecen en el pliego de cláusulas técnicas.
- * Revisar y aprobar el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- * Aprobar las propuestas de modificación o inclusión de servicios que se establezcan por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.
- * Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el HGUGM, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos. El Comité de Seguimiento del Contrato celebrará mensualmente sus reuniones en las dependencias de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM. Se iniciarán una vez formalizado el contrato y finalizarán con la conclusión del mismo. La Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM podrá convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

VI.1 Informes de Seguimiento del Servicio

Mensualmente el adjudicatario deberá aportar los informes correspondientes al Comité de Seguimiento del Contrato. Dichos informes incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos y seguimiento económico del contrato. La entrega de estos informes debe efectuarse antes del décimo día hábil del mes siguiente al periodo evaluado. En caso de ser necesario realizar alguna corrección posterior a la fecha de entrega, se dispondrá de un margen de 2 días hábiles. Cualquier cambio realizado en el informe deberá ser comunicado previamente al HGUGM por correo electrónico. El HGUGM certificará mensualmente, a partir de los informes aportados, los resultados alcanzados respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio.



El adjudicatario elaborará, a petición del HGUGM cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

CLÁUSULA VII. - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad del HGUGM, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del HGUGM. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, al HGUGM.

CLÁUSULA VIII - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la Comunidad de Madrid, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

CLÁUSULA IX. - PROPOSICIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDOS.

En el presente apartado se detalla la estructura de la oferta técnica presentada por cada uno de los licitadores. Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio solicitado, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego.

En la oferta técnica los licitadores deberán exponer, como mínimo y en el mismo orden de exposición y contenido que se detalla a continuación, ajustándose a lo indicado en cada punto, su propuesta y soluciones planteadas a lo que se demanda a continuación. Con carácter obligatorio, la documentación deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en el HGUGM (aplicaciones de ofimática de Microsoft), con un máximo de 60 páginas. La documentación que se solicita a continuación se deberá incluir en el Sobre N° 2 "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA", la no inclusión será motivo de exclusión del procedimiento de licitación.

Contenido de la Propuesta Técnica

La Propuesta Técnica deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente manera:

1. Modelo de prestación de servicios:

- Actividades y cronograma propuestos para garantizar la prestación de cada uno de ellos.
- Diagrama de GANTT donde se exponga el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo del contrato.

2. Modelo de organización y supervisión de los servicios

- Equipo de Coordinación propuesto (estructura y organización).
- Dimensionamiento de los equipos de trabajo propuestos para la prestación de los servicios

3. Modelo de comunicación y reporting

- Seguimiento y reporting de los servicios.
- Herramientas tecnológicas de seguimiento.

4. Plan de transición de entrada y salida del servicio.

5. Actuaciones propuestas para la mejora continua del servicio.

- Herramientas tecnológicas complementarias.

6. Plan de Emergencias Críticas ofertado, en el que describirán los protocolos de actuación y medios asignados en el caso de producirse una emergencia crítica.

7. Mejoras sobre los mínimos requeridos: Tabla con los ANS, la propuesta del licitador de mejora y el tanto por ciento de mejora sobre el ANS establecido en el pliego.

Nota: Todos los licitadores deberán adjuntar con carácter obligatorio, junto a la documentación técnica requerida, una memoria - de dos páginas como máximo -, en la que expongan de forma esquemática y comprensible el contenido técnico de su oferta.

CLÁUSULA X. - SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

X.1 Normativa que aplica.

La empresa adjudicataria se compromete al respeto de las disposiciones y exigencias establecidas en la normativa reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal, en concreto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RDLOPD), y resto de normativa de desarrollo, así como también las previsiones al respecto contempladas en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Se deberá garantizar con carácter previo a la prestación de los servicios la adopción de las medidas de seguridad de nivel alto, tanto en los ficheros y tratamientos automatizados como no automatizados, y de cualesquiera otras que le fueran impuestas para garantizar la correcta protección de los Datos en cada caso concreto.

El Hospital sólo permitirá el acceso para la prestación de los servicios contratados a aquellos empleados de la empresa adjudicataria que tengan necesidad de contar con los mismos. Dichos accesos, diferenciados y controlados, serán solicitados en el formulario oficial del Hospital (Solicitud de trabajo), debidamente firmados por el representante de la empresa con el visto bueno posterior del Subdirector de Sistemas de Información, para que se pueda proceder a su habilitación. Los empleados de la empresa adjudicataria estarán sujetos a las mismas obligaciones de confidencialidad y protección de datos que los profesionales de esta institución, debiendo firmar el acuerdo de confidencialidad y seguridad habilitado al efecto antes del inicio de la prestación del servicio.

Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos que requieran ser integrados en la infraestructura informática del hospital cumplirán con los requisitos de seguridad existentes en el mismo, indicados desde la Subdirección de Sistemas de Información, asumiendo, en el caso de ser necesarios, los costes que puedan derivarse.

Una vez finalizadas las tareas, previamente a retirar los equipos informáticos, se comunicará a la Subdirección de Sistemas de Información el borrado o destrucción de cualquier dato antes de realizarlo, de forma que puedan llevarse a cabo las pertinentes copias de seguridad de los datos tal y como indica el RDLOPD, procediendo el adjudicatario al borrado o destrucción de toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, de tal forma que no haya posibilidad de recuperación de datos.

La destrucción de la documentación de apoyo que no se considere indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, realizándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

En caso de que el Hospital lo considere oportuno el borrado o destrucción podrá ser supervisado por el personal designado al efecto desde la Subdirección de Sistemas de Información.

El licitador aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada, medidas que podrán ser modificadas según se indique por la Subdirección de Sistemas de Información, en función de las necesidades que puedan surgir. Asimismo, el contratista deberá comunicar a la Administración antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

El contratista se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del Organismo, copia de los documentos o datos a terceras personas.

La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD 15/1999 y expresamente en lo indicado en su artículo 10 y 12, en cuanto al deber de secreto. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen siendo responsable del uso indebido que dicho personal pudiera llevar a cabo en el tratamiento de los datos incluso tras la finalización del servicio.

Igualmente serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Reglamento de Medidas de Seguridad, aprobado por R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre.

X.2 Medidas de seguridad.

El tratamiento de los datos implica el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el RDLOP que afecta tanto a los soportes informatizados como no informatizados y a los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (artículo 9.2 LOPD) garantizando en todo momento la integridad y seguridad que deben tener según establece la legislación de protección de datos. Los servicios de mantenimiento de software, hardware o equipos físicos, operación o soporte a usuarios o sistemas, o cualquier otro donde fuera de aplicación, deberán respetar:



- Que exclusivamente el personal autorizado podrá tener acceso a los locales donde se encuentren ubicados los soportes o equipos físicos objeto del servicio a prestar. Dicho personal estará debidamente relacionado e identificado (nombre y DNI) en una lista que se entregará a la Subdirección de Sistemas de Información. Al personal de la mencionada lista se le entregará una tarjeta identificativa como personal externo que deberán llevar en lugar visible en todo momento. Dicha tarjeta será devuelta a la Subdirección de Sistemas de Información una vez finalice la prestación del servicio.
- En la salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales, como consecuencia de operaciones de mantenimiento, se adoptarán las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación indebida o manipulación de la información almacenada en ellos durante su transporte, el cual deberá ser autorizado por el Responsable del Fichero, Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Dichas medidas se comunicarán previamente por escrito a la Subdirección de Sistemas de Información, quien podrá bien indicar la mejora de las mismas, de considerarlas insuficientes, o bien denegar su autorización.
- Se aplicará, en todo caso, el procedimiento establecido en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, de registro de entrada / salida de soportes informáticos, que controlará el tipo de soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada. Se comunicará la designación de la persona responsable a la Subdirección de Sistemas de Información así como cualquier nuevo nombramiento de responsable posterior que pudiera existir.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

X.3 Personal prestador del servicio.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán el "Acuerdo de Confidencialidad y Seguridad para el personal externo que presta servicios para el Hospital General Universitario Gregorio Marañón" por el que quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual y que recoge la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder así como el compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista nombrará dentro del equipo prestador del servicio a un miembro como Responsable de Seguridad, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto al Hospital.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Si para la prestación del servicio, se considerara oportuna una formación específica para su correcta realización, el Hospital lo indicará al contratista, quien procederá a formar a su personal en los términos indicados asumiendo los costes que se generen.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

El personal prestador del servicio objeto del contrato comunicará por escrito, cualquier incidencia que pueda producirse a la Subdirección de Sistemas de Información, en el modelo oficial habilitado al efecto en el HGUGM. En el caso de tener conocimiento de cualquier incidencia que suponga un riesgo para el



cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad, las consecuentes responsabilidades que pudieran derivarse serán asumidas por la empresa contratista. El no comunicar una incidencia supondrá igualmente asumir las responsabilidades que de esta falta de información pudieran derivarse.

X.4 Cesión o comunicación de datos a terceros.

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento escrito del titular del dato y el conocimiento del Hospital, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

El Contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del Responsable del Fichero, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos al Hospital, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

En el caso de que el encargado de tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

Fecha: 25/04/2016

Fdo.: Manuel Perez Vallina

Hospital General Universitario
Gregorio Marañón
Unidad de Protección
de Datos de Información

ANEXO I

Inventario de Activos

A continuación, se detalla los activos objeto del contrato:

Cant	Equipo	Nº Serie
1	PROLIANT DL 380 G3	8301KJN21002
1	PROLIANT DL 380 G3	8301KJN21001
1	PROLIANT ML370	8139FRY11440
1	PROLIANT DL 380 G5	CZC81169Z5
1	PROLIANT DL 380 G5	CZC8116B0L
1	PROLIANT DL 380 G6	CZC92925GS
1	STORAGEWORKS	8A3AFLY14NA5
1	PROLIANT DL 380 G5	GB8816KW2L
1	STORAGEWORKS MSA60	SGA91200D5
1	PROLIANT DL 360 G7	CZJ0350JXF
1	STORAGEWORKS MSA60	SGA018004L
1	PROLIANT DL 380 G5	SCZC7404DN7
1	PROLIANT DL 380 G7	CZ211509H9
1	PROLIANT DL 380 G5	CZC8031YKQ
1	PROLIANT DL 380 G5	CZC811696Q
1	PROLIANT DL 380 G5	CZC8282RM4
1	PROLIANT DL 380 G6	CZC9343T83
1	PROLIANT DL 380 G7	CZ210384YL
1	PROLIANT DL 380 G7	CZ223401R9
1	STORAGEWORKS MSA 2212FC	3CL819C418
1	PROLIANT DL 360 G6	CZJ92902JB
1	STORAGEWORKS MSL 4048 TAPE LIBRARY	DEC92704X7
1	PROLIANT DL 360 G6	CZJ91604F0
1	STORAGEWORKS 2012I	3CL935R946 CONTROLER A; 3CL935R945 CONTROLER B
1	PROLIANT DL 380 G7	CZC2113052G
1	PROLIANT DL 360 G4	GBJ61003AL
1	PROLIANT DL 380 G4	GB861012DY
1	PROLIANT DL 380 G4	GB861012ER
1	PROLIANT DL 360 G5	CZJ72509E9
1	STORAGE WORKS 1000	SGM05497WD
1	HP STORAGE WORKS 4/16 SAN SWITCH	USB814XJPS
1	HP STORAGE WORKS 8/8 SAN SWITCH	CZC930T9BL
1	STORAGEWORKS X3400 STORAGE GATEWAY	CZ10150141
1	HP FC 1242R 4Gb PCI-e DC HBA	MY50945F8K
1	STORAGEWORKS X3400 STORAGE GATEWAY	CZ10150140
1	HP FC 1242R 4Gb PCI-e DC HBA	MY50945FG4
1	PROLIANT DL 380 G7	CZ210602DG
1	PROLIANT DL 380 G7	CZ21090674

1	HP Universal Rack 10642 G2 Shock ALL	GB400600PY
1	HP EVA4400 Dual Controller Array	SGA008022L
1	HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure	SGA00400BT
1	HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure	SGA00400BY
1	HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure	SGA10601AL
1	HP Business Copy EVA4400 Unlim SW E-LTU	Soporte y Actuali
1	HP Command View EVA4400 Unlim SW E-LTU	Soporte y Actuali
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FS8M
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0NXY2
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0CDDV
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0EE82
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FY8D
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FSXB
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FY8S
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FLGZ
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0FLRV
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0HYLS
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3SK0D7JT
1	HP EVA M6412A 450GB 15K FC Drive	3QQ2TD3V
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	Z1N1DEGN
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C7KT
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C8D1
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7BT8S
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C86A
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C812
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7EPM6
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C7EK
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7BTXG
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C8AL
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C8E7
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ7C84J
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8P6SD
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PVG8
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8Q3FA
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PLJR
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8QCT2
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PKX0
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8P8J4
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PD55
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PR9X
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8QBCF
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8PJZD
1	HP EVA M6412A 1TB FATA Drive	9QJ8P6BW
1	HP StorageWorks MSA60	SGA83700XN
1	HP Proliant DL360 G6	USE104N53D

1	HP Proliant DL380 G6	CZ20081H9R
1	HP Proliant DL360 G5	CZJ722066R
1	HP Proliant DL380 G6	CZC9394YR9
1	HP Proliant DL380 G6	CZC9394ZOC
1	HP StorageWorks P2000 (MSA3)	NO DISPONIBLE
1	Controller A	CN8245N527
1	Controller B	CN8245N545
6	HP HDD SAS	NO DISPONIBLE
1	Dell PowerEdge 2900	GYHZW2J
1	Dell PowerEdge 1600SC	13T0V0J
1	FUJITSU RX300S3R	YK6X032741
1	FUJITSU FIBERCAT SX4	YKAN001396
1	FUJITSU FIBERCAT SX4	YKAN001397
1	FUJITSU FIBERCAT SX4	YKAN001398
1	Fujitsu Primergy TX200	NO DISPONIBLE
1	Fujitsu Primergy Array Disk	NO DISPONIBLE
1	Fujitsu PrimePower 400	6B01791137
1	Fujitsu PrimePower 650	6B01968958
1	DS20E 6/833,1GB,UNIX	AY021207821
1	Tru64 UNIX Base DS20/DS20E/DS25	QL-MT4AE-64
1	Tru64 UNIX SV EXT TRAD LIC	QL-MT6AE-AA
1	Tru64 UNIX UNIX Alpha TRAD LIC	QL-MT7AE-AA
1	Itinet Express U/A LIC/CDRM PKG	QB-3NCAA-SA
1	Tru64 UNIX SMP 1200/DS20/DS25	QL-MT4A9-6M
1	DS20E 6/833,1GB,UNIX	AY021207823
1	Tru64 UNIX Base DS20/DS20E/DS25	QL-MT4AE-64
1	Tru64 UNIX SV EXT TRAD LIC	QL-MT6AE-AA
1	Tru64 UNIX UNIX Alpha TRAD LIC	QL-MT7AE-AA
1	Itinet Express U/A LIC/CDRM PKG	QB-3NCAA-SA
1	Tru64 UNIX SMP 1200/DS20/DS25	QL-MT4A9-6M
1	CLONICO	NO DISPONIBLE
1	CLONICO	NO DISPONIBLE
1	CLONICO	NO DISPONIBLE
1	DELL R200	54N7J3J
1	DELL POWEREDGE 210 - II	4HZW9Y1
1	DELL POWEREDGE 2950	FJ6G34J
1	DELL POWEREDGE 2950	CZJ549031L
1	FUJITSU SIEMENS - RX100 S3	YK3K004958
1	HP DL380e Gen8	CZJ31002NT
1	HP Proliant DL360 G7	CZJ24404FV
1	HP MSA 2000 2212i	3CL926C118
1	IBM SYSTEM X3250 M2	KD876P6
1	DELL POWER EDGE 840	55VDMD4J
1	BUFFALO LINK STATION	55VDMD4J
1	DATA GENERAL/Avilion 3700	820960



1	SCSI Clarifion C150	MS1016983300
1	IBM SYSTEM X3550 M3	KD4K5M4
1	CISCO CATALYST C6513	SAL1439URN3
1	CISCO CATALYST 2960G 24TC	FOC11091NN7
1	CISCO CATALYST 2960G 24TC	FOC11333SRV
1	CISCO CATALYST 2960X 48LPS	FOC18498ZNT
1	CISCO CATALYST 2960G 48TC	FOC12185J2N
1	HP PROCURVE 2510G 24TC	NO DISPONIBLE
1	CISCO CATALYST 2960G 24TC	FOC10471BUN
1	CISCO CATALYST 2960G 48TC	FOC11423E3J
1	CISCO CATALYST 2960G 48TC	FOC13222RQT
1	CISCO CATALYST 2960S-48TS	FOC16481KNU
1	CISCO CATALYST 2960S-48TS	FOC16481KWN
1	CISCO CATALYST 2960S-48TS	FOC16481KVH
1	BARRACUDA LOAD BALANCER 340	BAR-LB-5271598207
1	BARRACUDA LOAD BALANCER 340	BAR-LB-527813C40F
1	CISCO PIX 515E	806451456
1	CISCO PIX 515E	806452697
1	CISCO CATALYST 2960G 48TC	FOC1224X4DH
1	CISCO CATALYST 2960G 48TC	FOC1337Z5ZP

Estos entornos podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato, por ello el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los nuevos entornos tecnológicos que surjan como consecuencia de dicha evolución.



ANEXO II

Tiempo máximo de respuesta y resolución de averías

INDICADOR

Código: TMAXAVERIAS

Título: Tiempo máximo de respuesta y resolución de averías

RESPONSABLES DEL INDICADOR

De la definición, forma de extracción y seguimiento: Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.

De la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario.

VINCULADO AL SERVICIO/S

Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo.

OBJETIVO DEL INDICADOR

Reducir el tiempo de resolución de las averías, gestionadas por el adjudicatario, de forma que se minimice la interrupción de la actividad del servicio prestado por el activo motivada por fallos o mal funcionamiento.

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la eficiencia en la resolución de las averías solucionadas por el adjudicatario en función de la prioridad. Para ello, se utilizará el tiempo de respuesta y de resolución de averías solucionadas en el mes por el adjudicatario considerando su prioridad. Para ello, definimos los siguientes conceptos:

* Tiempo máximo de respuesta: tiempo máximo transcurrido desde que se realiza el registro de la de la avería hasta el momento en el que Soporte se pone a disposición de los Técnicos de Sistemas del HGUGM.

* Tiempo máximo de resolución: tiempo máximo transcurrido desde que se realiza el registro de la avería hasta que se soluciona. Se excluirá el tiempo de permanencia en grupos de soporte que no pertenezcan al adjudicatario.

* Avería resuelta: se considera resuelta una avería por reparación o sustitución del elemento averiado, en resumen la recuperación de la funcionalidad perdida.

NIVELES DE SERVICIO

Prioridad: Críticas

Tiempo máximo de respuesta $\leq 0,2$ horas

Tiempo máximo de resolución ≤ 3 horas

Prioridad: Alta

Tiempo máximo de respuesta $\leq 0,5$ horas

Tiempo máximo de resolución ≤ 6 horas

Prioridad: Normal

Tiempo máximo de respuesta ≤ 1 hora

Tiempo máximo de resolución ≤ 12 horas

PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

MÉTRICA

Tiempo de respuesta de averías solucionadas

Tiempo resolución de averías solucionadas



FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Tiempo máximo de respuesta de averías solucionadas por prioridad	Sistema de Gestión de Incidencias	Manual
Tiempo máximo de resolución de averías por prioridad	Sistema de Gestión de Incidencias	Manual

Calidad del Inventario de equipos

INDICADOR

Código: INVENTARIO

Título: Calidad del Inventario de equipos

RESPONSABLES DEL INDICADOR

De la definición, forma de extracción y seguimiento: Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.

De la extracción y cumplimiento: Responsable del Servicio del Adjudicatario.

VINCULADO AL SERVICIO/S

Gestión, Administración y Control de Calidad

OBJETIVO DEL INDICADOR

Medir la calidad del inventario de todos los activos y su nivel de actualización, con objeto de disponer de un repositorio de activos actualizado, de forma que redunde en una mejora de la calidad de servicio.

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Indicador de la calidad del Inventario de activos, según los procedimientos establecidos por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM. Para ello se considerará el porcentaje de equipos con datos correctos, en base al total de equipos auditados cuyo mantenimiento de inventario es competencia del adjudicatario. Se considerará incumplimiento cualquier incorrección en cualquiera de los campos auditados que serán acordados con el adjudicatario al inicio de la ejecución contrato y que pueden ser distintos según el tipo de equipo. Los campos auditados serán los más significativos de la base de datos de inventario y como mínimo: nº de inventario de equipo, clase de equipo, nº de serie, marca, modelo, ubicación técnica y/o unidad orgánica.

NIVELES DE SERVICIO

Datos de inventario correctos de, al menos, el 95% de los equipos auditados, siendo estos una muestra aleatoria mínima del 10% del total de elementos. Si por cualquier motivo no se llegase a auditar este mínimo en un mes, la muestra auditada se acumulará para el siguiente mes, y así sucesivamente hasta alcanzar el tamaño mínimo de la muestra.



METRICA

(Numero de equipos con datos correctos en la muestra / numero de equipos auditados)*100

PERIODICIDAD MÍNIMA DE ANÁLISIS

Mensual

FUENTE DE INFORMACIÓN DE LOS DATOS

DATOS	SISTEMA DE INFORMACIÓN	ALIMENTACIÓN
Equipos con inventario correcto	Sistema de Gestión del Inventario	Manual
Equipos inventariados	Sistema de Gestión del Inventario	Automatico